



**รายงานผลการสำรวจและประเมิน  
ความพึงพอใจของประชาชน  
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน  
อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ**

**เสนอ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

ดำเนินการโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านให้บริการรักษาความสะอาด 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านให้บริการป้องกันควบคุมโรค และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ปรากฏผลดังนี้

| ตัวชี้วัดความพึงพอใจ                                     | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึง<br>พอใจร้อย<br>ละ | $\bar{X}$ | (S.D.) | ระดับความ<br>พึงพอใจ | ลำดับ<br>ที่ |
|--|--|-----------|--------|----------------------|--------------|
| งานบริการที่ 1 งานด้านการจัดเก็บรายได้                   | 95.93                                  | 4.80      | 0.71   | มากที่สุด            | 4            |
| งานบริการที่ 2 งานด้านให้บริการรักษาความ<br>สะอาด        | 96.17                                  | 4.81      | 0.71   | มากที่สุด            | 2            |
| งานบริการที่ 3 งานด้านให้บริการขออนุญาต<br>ก่อสร้างอาคาร | 96.06                                  | 4.80      | 0.71   | มากที่สุด            | 3            |
| งานบริการที่ 4 งานด้านให้บริการป้องกันควบคุม<br>โรค      | 96.26                                  | 4.81      | 0.70   | มากที่สุด            | 1            |
| โดยรวม   | 96.10                                  | 4.80      | 0.71   | มากที่สุด            |              |

พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.71) ลำดับที่ 1 คือ งานบริการที่ 4 งานด้านให้บริการป้องกันควบคุมโรค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.26 ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.70) ลำดับที่ 2 คือ งานบริการที่ 2 งานด้านให้บริการรักษาความสะอาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.71) ลำดับที่ 3 คือ งานบริการที่ 3 งานด้านให้บริการขออนุญาตก่อสร้าง

อาคาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.71) และลำดับที่ 4 คือ งานบริการที่ 1 งานด้านการจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.93 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.7)

สรุป ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บรายได้ งานด้านให้บริการรักษาความสะอาด งานด้านให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และงานด้านให้บริการป้องกันควบคุมโรค โดยผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้ ร้อยละ 95.93 ร้อยละ 96.17 ร้อยละ 96.06 และร้อยละ 96.26

$$\begin{aligned} \text{จำนวน} &= \frac{384.41}{4} \\ &= 96.10 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ งานด้านให้บริการรักษาความสะอาด งานด้านให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และงานด้านให้บริการป้องกันควบคุมโรค โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 - วันที่ 30 เดือนกันยายน พ.ศ. 2564

#### 5.1 สรุปผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน พบว่า

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือปริญญาตรี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75

อาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม/ผู้ประกอบการ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาคือนักเรียน/นักศึกษา รายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาท จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมาคือ 15,001-25,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75

ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ 14.01-16.30 น. จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 รองลงมาคือ 12.01-14.00 น. จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจต่องานที่ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.10 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.71) โดยแยกประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

1) งานด้านการจัดเก็บรายได้ จากการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.93 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.25 ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.70)

2) งานด้านให้บริการรักษาความสะอาด จากการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.17 ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.42 ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = 0.69)

3) งานด้านให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จากการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.06 ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.70)

4) งานด้านให้บริการป้องกันควบคุมโรค จากการศึกษา พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.26 ( $\bar{X} = 4.81$ , S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.53 ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D. = 0.68)

## 5.2 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองदान อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 4 งาน ซึ่งประกอบด้วย

### 1) งานด้านการจัดเก็บรายได้ มีข้อคิดเห็นดังนี้

- มีแผนผังขั้นตอนการเสียภาษีและลดเวลาปฏิบัติราชการอย่างชัดเจน
- มีบริการนอกเวลาราชการ เช่น เวลาพักกลางวัน วันหยุดราชการ

### 2) งานด้านให้บริการรักษาความสะอาด มีข้อคิดเห็นดังนี้

- มีมาตรการรักษาความสะอาดของถนน ทางเดิน ที่สาธารณะ และสถานสาธารณะในพื้นที่เป็นอย่างดี เช่น ทางเท้า ขอบทาง ไหล่ทาง

### 3) งานด้านให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร มีข้อคิดเห็นดังนี้

- มีแผนผังขั้นตอนในการให้บริการแสดงการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน
- เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง

### 4) งานด้านให้บริการป้องกันควบคุมโรค มีข้อคิดเห็นดังนี้

- มี อสม. ทำหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันโรคกับประชาชนในพื้นที่

### 5.3 ปัญหา/อุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหา สิ่งที่น่าสนใจ และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีดังนี้

#### ปัญหาที่พบ/อุปสรรคที่พบ

- ถนนด้านหน้า อบต. รถวิ่งเร็วมาก ทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง
- ชยะล้นถัง โดยเฉพาะช่วงวันหยุด

#### แนวทางการแก้ไขปัญหา

- องค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่านควรเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ตรวจสอบ และรีบดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีนี้คือหน่วยงานทางหลวงชนบทเข้ามาแก้ปัญหา โดยการติดตั้งสัญญาณจราจร และกวดขันรถที่บรรทุกน้ำหนักเกิน เพราะรถบรรทุกที่น้ำหนักเกินทำให้ถนนเสียหาย
- องค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่านควรเร่งแก้ไขปัญหา โดยมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ตรวจสอบ และรีบดำเนินการ โดยจัดหาถังชยะและเพิ่มจำนวนวันในการจัดเก็บชยะเพิ่มเป็นสัปดาห์ละ 2-3 วัน

#### สิ่งที่น่าสนใจ

- ผู้สูงอายุได้รับเบี้ยตรงเวลาทุกเดือนและถูกต้อง โดยส่วนใหญ่เข้าบัญชีธนาคาร
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาดีและแต่งกายเรียบร้อย
- มีที่จอดรถเพียงพอ
- ไฟทางส่องสว่างดีและไม่ชำรุด

#### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่านควรมีการปรับปรุงเว็บไซต์ให้ประชาชนได้สามารถเข้าถึงและรับรู้ข่าวสาร หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ผ่านช่องทางนี้ได้ อีกทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมให้ผ่านหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในด้านการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) นอกจากนี้ยังเป็นการทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่านเกิดความชัดเจนในการบริหารจัดการภายใน